

JUST ARGENTINA

ZOOM CON DIRECTORAS

NUESTROS PRIMEROS 90 DÍAS

22-4-2021



Cuál fue vuestro diagnóstico
el 12-1-21 ?



ENCUESTA DEL 12 -1 - 2021



CLIMA DE LA FDV

- Parálisis
- Desmotivación
- Distracción



ENTORNO TAMPOCO AYUDO

- Cansadas de Zoom
- de la Cuarentena



LIDERAZGO

- Reversiones de Líderes y Regionales
- Caída de Activas
- No nos sentimos ganadoras



PROBLEMAS DE SERVICIOS

- Complicadas con lo digital,
- Con el Sistema
- Con los envíos y reclamos



VISIÓN SOBRE LA EMPRESA

- Pérdida de Credibilidad y confianza hacia la empresa



ES NEGOCIO JUST??

Planteos:

- Sobre eliminar pasos
- Sobre no vender por EDB
- Sobre aumentar lo profundidad de la oferta
- Sobre volver a pagar cash los premios. No extracash
- Sobre aumentar la ganancia de la consultora
- Sobre no pedir venta personal a la LG.



ENCUESTA EXPRESO DESCONTENTOS

- Muchos cambios en poco tiempo.
- Demasiadas explicaciones que dar.
- Consultoras no nos creen

Qué hicimos ?



PRIMEROS 90 DÍAS



REPORTES / IT

- Cambio de Contraseña
- Extracash, espontáneo, Look & Feel
- + de 18 reportes (regalos pendientes, avance semanal, seguimiento de deuda, base de consultoras sin mostrar bajas, base consultoras de baja, reporte de saldos deudores, saldos extracash por descendencia)



GESTIÓN RECLAMOS Y DEVOLUCIONES

- Devoluciones inmediatas
- Reclamos de distribución gestionadas por CAR
- Más de 50 capas en USO de HDC por el CAR



PICKING

- Mudamos a TRF el depósito
- Pasamos del 3% de errores a menos del 0,5% (de 2500 pedidos con errores a 230 en P4)
- Mejoramos la velocidad y permitió adelantar los despachos 1 día a AMBA.
- No corrimos más entregas. Mayor certidumbre
- Posibilidad de pickear siempre ante COVID



PROMOCIONES

- Nivel promocional de LG en 139K
- Propuesta de viaje o canje de Camino a Origen
- Volvimos a portfolio con línea completo
- Se anfitriona de tus amigas
- Nuevas GEB



DISTRIBUCIÓN

- Cambiamos las rutas de 100 ciudades
- El transito a interior se adelanto 12 hs por viajes nocturnos.
- Reducimos los reclamos de envíos un 46%. 482 en P4 vs 900 en promedio 2020



COMERCIAL

Recuperar Regionales y Directoras. Para ello:

- Estrategias de incorporación (Talleres por DA's, EDBN, Promo pasos)
- Estrategias de Recupero de Liderazgo (Bonos cash)
- Estrategia de Foco en EDBv (Masivos, premios especiales anfitrionas)

**EN 90 DÍAS Y
EN EQUIPO**

**LOGRAMOS UN GRAN
AVANCE**

**ESTO LLEVA MÍNIMO
UN AÑO**

EN NORMALIDAD!!!!

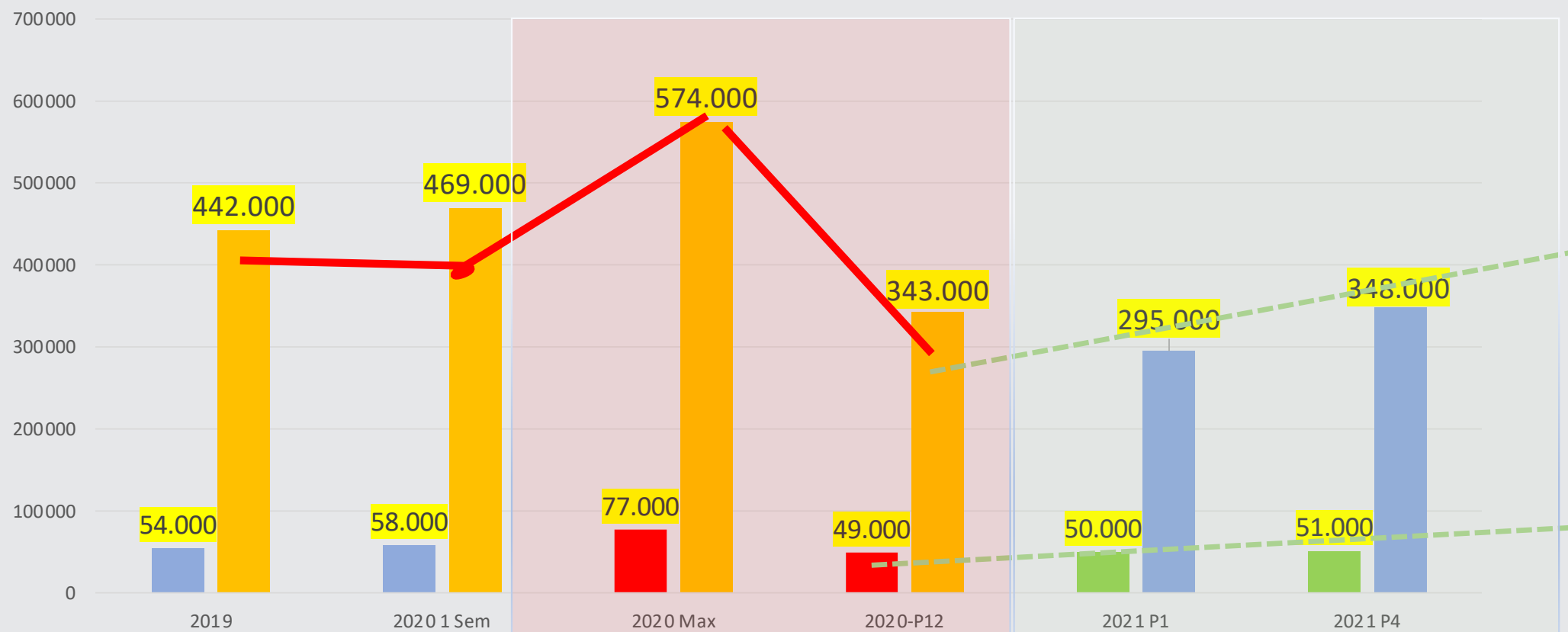
**ESTAMOS CAMBIANDO
EL CHIP**

Cuáles fueron los resultados
de estas estrategias en el negocio ?



PRIMEROS 90 DÍAS

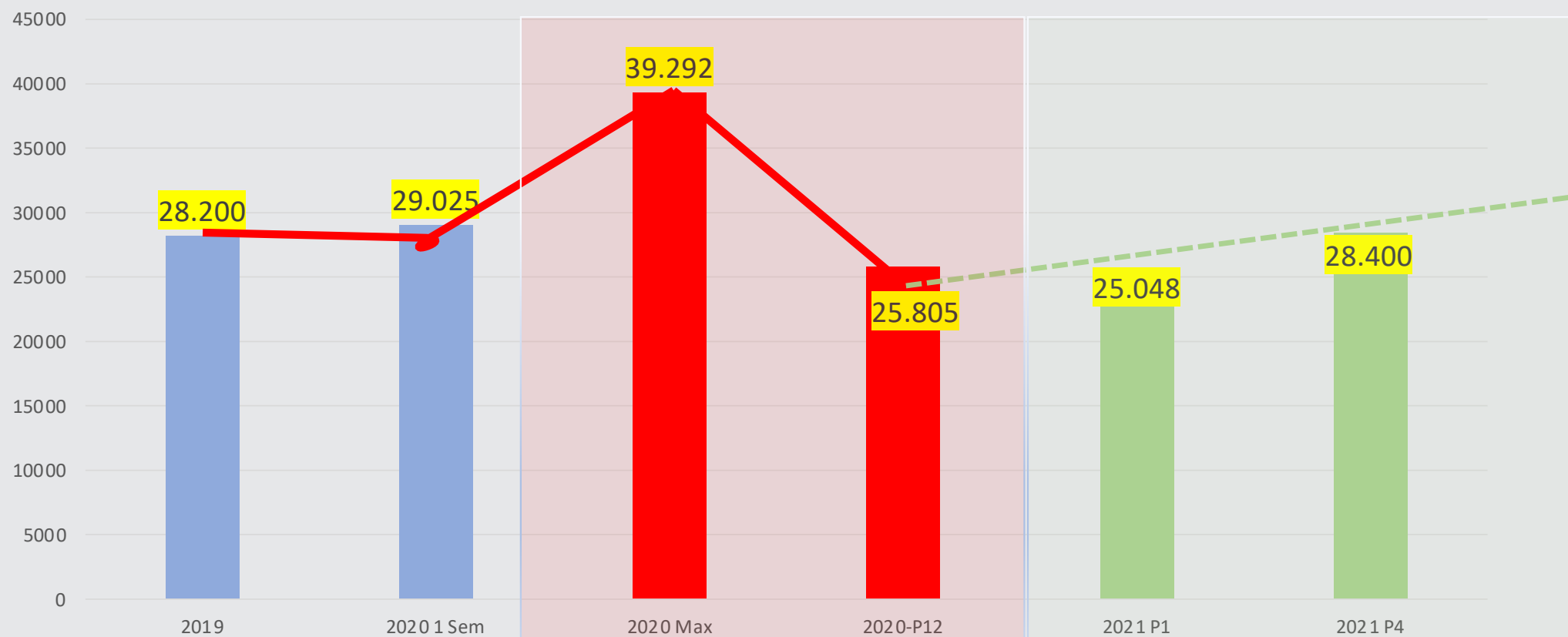
Pedidos y Unidades



PRIMEROS 90 DÍAS

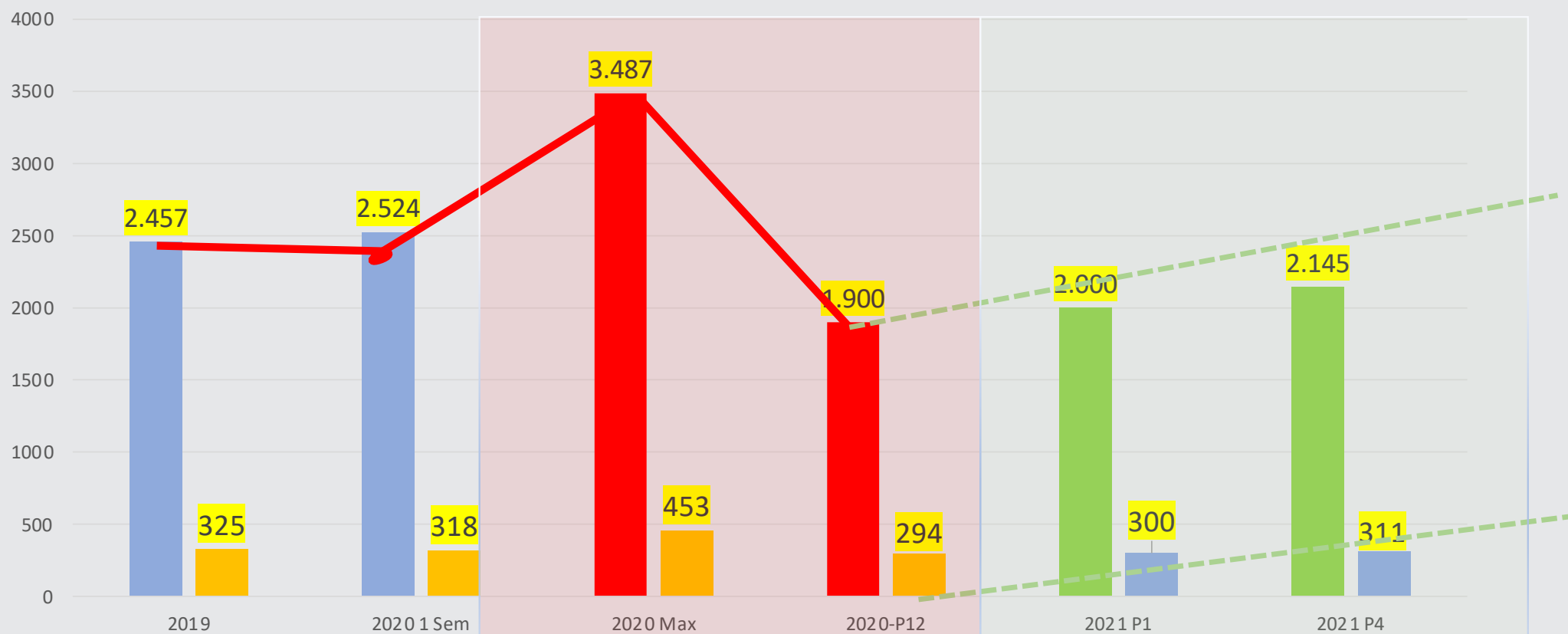
14200 - 2600 11%

Activas



PRIMEROS 90 DÍAS

LG-LR



CONCLUSIÓN

RECUPERAMOS
ACTIVAS

AUMENTAMOS
LAS UNIDADES
Y PEDIDOS

90 DÍAS CON
RECUPERACION
COMERCIAL Y
MEJOR SERVICIO

RECUPERAMOS PARTE DE
LIDERES
REGIONALES
DIRECTORAS

PARAMOS
LA
CAÍDA

Perdimos
1400 Líderes
Sin VIAJE

PRÓXIMAS SOLUCIONES



RESULTADO ENCUESTA

ENCUESTA S 15-2021



RECEPCIÓN DE RECLAMOS

- 65% POR WHATSAPP
- 25% POR MAIL DE LIDER O CONSULTORA
- 10% POR TELEFONO, ETC



ENVÍOS DE CAJAS.

- 93% PIENSA QUE EL PROCESO DE ENVÍOS Y CONSULTAS DE DONDE ESTA MI CAJA DEBE MEJORARSE
- 55% PIENSA QUE EL SERVICIO DE RECLAMOS TERCERIZADO EN EL OPERADOR NO ES BUENO
- 95% PIENSA QUE LO MEJOR PARA ATENDER LAS CONSULTAS DE DONDE ESTA MI CAJA DEBE SER POR CELULAR MEDIANTE UNA APPS
- 90% DICE QUE NECESITA INFORMACIÓN CRITICA DE ENTREGAS PARA DAR FEED BACK DE OPERADORES Y ZONAS CRITICAS.



ENVÍO DE RECLAMOS

- 73% POR NETZEN
- 17% POR MAIL A EJECUTIVA
- 10% POR MAIL A MKT, TELEFONO, ETC



DEDICACIÓN DE REGIONAL A RECLAMOS

- 65% DICE QUE REQUIERE MUCHO DE SU ESFUERZO Y TIENE INFO PARA RESPONDER
- 80% DICE QUE PREFIERE NO ATENDERLOS Y ENFOCARSE EN LO COMERCIAL



CÓMO DEBERÍA GESTIONARSE LOS RECLAMOS

- 25% COMO HOY POR LA REGIONAL.
- 75% GENERADO DIRECTAMENTE PREFERENTEMENTE LG.

ENCUESTA S 15-2021



PEDIDOS

- 70% de acuerdo en permitir ingresar más de un pedido por semana y que se facture y se empaquen los pedidos todos los días para adelantar el armado de cajas y liberar desde el lunes la entrega



CRÉDITO

- 80% dice que lleva mucho tiempo de seguimiento
- 80% dice que sin seguimiento se enfocaría más en el negocio
- EL 85% apoyaría que el crédito lo otorgue un 3°
- 90% estaría de acuerdo en no considerar la morosidad como criterio de calificación de promos y viajes. Esto en el caso que el crédito sea tercerizado



GANANCIA 5%

- 80% estaría de acuerdo en facturar a todos el 25% y agregar el 5% por un monto por período en lugar de por pedido.



24x7 Web

- 70% estaría de acuerdo en tener abierta la web todos los días las 24 hs y lograr que sus consultoras reciban todos los días en las principales ciudades del país.

PRECIOS



- Último aumento de precios en noviembre del 15%
- En aquel momento se comentó que con dicho aumento estábamos en línea con inflación y eso debíamos mantener.
- Durante el año 2021 vamos a hacer 3 aumentos.
 - Uno en mayo (con el acumulado de inflación de noviembre a marzo)
 - Otro en agosto (S1-P9) (con el acumulado de inflación de abril a julio)
 - Último en noviembre (S1-P11) (con el acumulado de inflación de agosto a octubre)

PRECIOS



- El plan 2021 es subir exactamente lo mismo que la inflación oficial, ni más ni menos.
- Cómo puede una directora predecir el % de aumento del próximo aumento?
 - Simplemente mirando el índice de inflación oficial desde el último aumento.
- Desde diciembre hasta marzo el incremento de la inflación fue del 20%
 - El aumento de mayo debería ser 20%
 - **Vamos a aumentar en S1-P6 solamente 13%** (precios-parámetros plan y promos)
 - y dejar los otros 7% que faltan para repartir en los siguientes dos
- El siguiente aumento será en agosto (S1-P9) → acumulado de inflación de abril a julio + 3.5%
- El último en noviembre (S1-P11) → acumulado de inflación de agosto a octubre + 3.5%

EN RESUMEN, ENTRE LOS 3 AUMENTOS ESTAREMOS EQUIPARANDO LA INFLACION, NI MAS NI MENOS.

PRÓXIMAS SOLUCIONES



En función de los problemas y debilidades que estamos viendo y al feed-back que recibimos de uds a partir de las dos últimas encuestas vamos a trabajar en;

1. App Just ARG envíos

- Al analizar los reclamos de Distribución que se ingresan en el sistema vemos que mas del 80% no son reclamos. Son consultas de “ donde esta mi caja?”
- Esto nos permite enfocarnos en tres soluciones que transformará el seguimiento de pedidos por parte de Uds.. y nosotros.
 1. Trazabilidad de datos de donde esta la caja por parte de nuestros Fleteros y operadores logísticos (QR)
 2. CAR toma reclamos de distribución
 3. App (PWA) “JUST Envíos”

PRÓXIMAS SOLUCIONES



App; disponible durante P5.

<https://envios-ar.swissjust.com/>

Para AMDM (P5)

Protectora (AMBA) durante P6.

Oliva (estamos viendo)

OCA (habrá link en la app)



PRÓXIMAS SOLUCIONES



Apps durante P5.

<https://envios-ar.swissjust.com/>



PRÓXIMAS SOLUCIONES



2. RECLAMOS:

- En función de los datos de la encuesta vamos a evaluar en P5 mejorar el proceso de reclamos, buscando extenderlo a LG, ya que más del 75% nos sugiere hacerle de esta forma.
- Por otro lado buscaremos desarrollar un nuevo modelo de gestión de reclamos que busque resolver los tickets en 24 hs y concentrar los pedidos de liberaciones de crédito en una sola persona.
- Durante el P5 desarrollaremos la solución que nos orientan en la encuesta para que este implementada a partir del P6.

PRÓXIMAS SOLUCIONES



3. CRÉDITOS:

- Sabemos que este es un punto álgido que surgió en los comentarios de la 1° encuesta y que agregamos en la 2° para evaluar si estos eran comentarios aislados o una preocupación general.
- El punto más importante a corregir es el tiempo que lleva al alto liderazgo seguir la deuda de sus descendencias, que podría ser utilizado para capacitar y motivar.
- El otro punto es la injusticia de perder viajes por comportamientos crediticios de terceros.
- Al una amplia mayoría estar abierta a tercerizar el crédito, vamos durante el P5 y P6 buscar partner locales y ofrecerles de esta forma una mejora a todo este proceso, que tendrá una implementación gradual y que tenemos como objetivo que potencie el negocio.
- Deberíamos en P6 o P7 tener ya implementado una nueva solución para atender este tema.

PRÓXIMAS SOLUCIONES



4. FACTURACIÓN DE PEDIDOS:

- Si nos apoyamos en la encuesta, el 70% está de acuerdo en permitir ingresar más de un pedido por semana y que se facture y se empaquen los pedidos todos los días para adelantar el armado de cajas y liberar desde el lunes la entrega
- Para ello debemos tener presente que al enviar el pedido en el sistema de ordenes, están autorizando a facturar.
- Recuerden que cuando Uds. cargan un pedido y no envían también reservan stock. No deben modificar la oferta, si la eliminan o la cargan nuevamente y no hay stock, no estará disponible.
- Siempre que no este facturado se puede editar.
- Just facturará los pedidos enviados automáticamente todos los días. Esto permitirá a la consultora recibir su pedido antes y brindar mejor servicio a su cliente. Además permite a la consultora colocar más de un pedido por semana si así lo deseara
- Desde S1 de P6 vamos a facturar desde el jueves y el fin de semana para adelantar el pickeo y la distribución

PRÓXIMAS SOLUCIONES



5. Pedidos 25%

- Si nos apoyamos en la encuesta, el 80% estaría de acuerdo en facturar a todos el 25% y agregar el 5% por un monto por período en lugar de por pedido.
- Recordemos que hoy los pedidos se les factura el 25% o el 30% dependiendo el monto del pedido
- Repetimos entonces, la idea es que se facturen todos los pedidos al 25% y el monto para ganar el 5% en lugar de ser por pedido sea por período.
- Si la consultora pasa el monto en el período tiene derecho a la devolución del 5%. Este será en extracash para consultoras y en cash junto a la bonificación si es líder.
- La principal ventaja es que le da a la consultora más oportunidades (las 4 semanas) para acumular la venta necesaria para ganar el 30%. Y además, si llega al monto que habilita al 30%, lo recibe sobre todas sus ventas incluidas las semanas de monto pequeño. Esto le da a la líder una forma de motivar que su gente venda todas las semanas para llegar a ese monto y cobrarlo sobre el 100% de su venta
- Desde S1 de P6 vamos a dar el 5% al fin del período.

Cómo logramos POTENCIAR el negocio de
la líder y la consultora?



PRIMEROS 90 DÍAS

Pedido Promedio vs Negocio Sólido



AR\$ 15.000

Pedido promedio
Año 2009 a 2019
A valores de hoy
(9 und. de línea)
(0,5 EDB x activa)

AR\$ 8.000

Pedido promedio
2° S 2020
A valores de hoy
(4 und. de línea)
(0,1 EDB x activa)

AR\$ 9.000

Pedido promedio
P3 2021
(5 und. de línea)
(0,4 EDB x activa)

Más del 58% de los
pedidos por debajo
del promedio (6.000
pesos).

En 2020 se creció en
activas cayendo en
unidades por pedido de 9
a 4 unidades de línea
provocando la caída del
pedido promedio en
términos reales.

DEBEMOS VOLVER A ELEVAR EL PEDIDO PROMEDIO DE 5 A 9 UNIDADES DE LÍNEA

LA MEJOR GANANCIA SE DA POR MENOR VENTA Y EL IMPACTO DE LOS FIJOS SOBRE UN PEDIDO MENOR.

CUANDO BAJAN LA CANTIDAD DE EDB POR ACTIVA BAJA LA VENTA PROMEDIO Y CUANDO SE RECUPERA SUBE
ES DECIR QUE LA ABUNDANCIA Y NEGOCIO RENTABLE DEPENDE DE AUMENTAR EDB

ENCUESTA PROGRAMA LÍDERES



- 1. Estaría de acuerdo en lanzar en los próximos periodos un viaje estilo " Programa de Líderes " de 10 períodos?
- **100 % DE ACUERDO**



- 2. Estaría de acuerdo en dejar abierto el viaje, es decir no indicar fecha para su realización y supeditarlo a que se den las condiciones normales para viajar (condiciones que hoy están afectadas por la Pandemia Mundial) ?
- **95 % DE ACUERDO**



- 3. Estaría de acuerdo que, dentro de las pautas de la promoción se indique que en caso que no se viaje durante el año 2022 por condiciones de la Pandemia o que existan situaciones especiales (algunos países o zonas de América con restricciones de circulación) la Cía pueda ofrecer la alternativa de canjear el premio por un Bono Cash?
- **87 % DE ACUERDO**



- 4. Estaría de acuerdo que si la situación continua (no poder realizar el viaje) durante el primer trimestre de 2023 se canjee el viaje de las ganadoras en forma automática por el bono cash actualizado.?

71 % DE ACUERDO



- 5. Estaría de acuerdo en que el bono de canje del viaje se tome como referencia el valor de PVP del Oleo de 50 ml, y de esta forma tomarlo para actualizar el valor del Bono cash?
- **94% DE ACUERDO**

Por dónde podemos **POTENCIAR** nuestro negocio?



MODO POTENCIAR NUESTRAS ACTIVIDADES



RRSS junto al EDBv y EDNv nos permitirá POTENCIAR la convocatoria. La pandemia sigue y debemos ser virtuales.

2

1

Debemos pasar de 'Modo Contención' a MODO POTENCIAR. Elevar el esfuerzo, no bajar la meta del pedido. Este debe tener 9 unidades

Internamente vamos a enfrentar la 2° Ola mucho mejor y nos POTENCIAREMOS hacia la excelencia.

4

3

Están cansadas del aislamiento pero debemos ENFOCARNOS y aprovechar las oportunidades

En 2° S 2020 se diluyó nuestro crecimiento. Si nos POTENCIAMOS enfocándonos con pedidos más grandes podremos lograr un negocio sólido.

6

5

Las restricciones de importación POTENCIAN nuestras oportunidades. Vendrán nuevas personas buscando un negocio.



GRACIAS

diego.alegre@swissjust.net

Celular: 54-9-11-31998994

